



COLUNA S/A DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

CNPJ: 00.460.065/0001-10

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

31 de dezembro de 2023

I. ANÁLISE REFERENTE A EFICÊNCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA:

A Ouvidoria da COLUNA S/A DTVM está disponível através do número 0800 799 9902, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/20, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Visando realizar o cumprimento das normas regulamentares, a Ouvidoria da COLUNA S/A DTVM, opera como um canal de comunicação entre a instituição e seus clientes com o objetivo de solucionar as necessidades e exigências apontadas e administrar os possíveis conflitos.

A COLUNA S/A DTVM, possui um canal de atendimento impreterivelmente voltado para as questões que não foram resolvidas pelo Fale Conosco, funcionando como última instância de atendimento.

No encerramento do segundo semestre, em 31 de dezembro de 2023, não houve ocorrências em nosso canal de Ouvidoria. Porém a estrutura foi administrada de forma eficiente segundo as atribuições desse organismo de Ouvidoria.

II. ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA:

Referente a estrutura, a COLUNA S/A DTVM utiliza sistema informatizado de recepção e encaminhamento de ocorrências que é administrado internamente pela Ouvidora. Essa estrutura é adequada a complexidade de nossos produtos e serviços, processos e sistemas

O sistema utilizado para o registro, recebimento, análise e tratamento inicial das demandas foi terceirizado junto a **Conformitá Consultoria Empresarial – SISCOMPLIANCE**.



COLUNA S/A DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

CNPJ: 00.460.065/0001-10

III – PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA À DIRETORIA:

Considerando que não houve ocorrência registrada através do Canal de Ouvidoria, e que a condição da Ouvidoria está em conformidade com a natureza e complexidade de nossos produtos, serviços, processos e sistemas, consideramos dispensável apresentação à Diretoria de proposta referente a medidas corretivas relacionadas a possíveis reclamações recebidas.

IV – CUMPRIMENTO DA OBRIGATORIEDADE DA CERTIFICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA:

Em cumprimento ao Art 15 da Resolução CMN 4.860/20, que determina a certificação dos integrantes da Ouvidoria, informarmos que a nossa Ouvidora possui a certificação em Ouvidoria emitida pelo **ENAP – Escola Nacional de Administração Pública**.

V – RESUMO DAS OCORRÊNCIAS:

Até o encerramento do segundo semestre, em 31 de dezembro de 2023, não foram registradas ocorrências em nosso Canal de Ouvidoria.

Rio de Janeiro, 02 de janeiro de 2024.

Marcelle Mascaro Nardino

Diretora de Ouvidoria

P á g i n a 2 | 2

MATRIZ

Travessa do Ouvidor, nº 5 - 602 / Centro - Rio de Janeiro – RJ
CEP: 20.040-040 Tel.: (21) 2505-0300
Ouvidoria e Canal de Denúncia : 0800-799-9902

FILIAL

Av. Brigadeiro Faria Lima – Nº 188 – Conjunto 133 – 13 Andar – Jardim Paulistano – São Paulo – SP – Cep: 01.451-001 Tel.: (11) 3266-5902
Ouvidoria e Canal de Denúncia: 0800-799-9902